

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA ENTRE LOS AÑOS 2008 – 2017. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA ENTRE LOS 10 AÑOS ATRÁS, TRUJILLO 2019”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Cynthia Alexandra Vásquez García

Asesor:

Dr. Alberto Zelada Zegarra

Trujillo - Perú

2019



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	20
REFERENCIAS.....	21
ANEXOS.....	27

RESUMEN

Actualmente las empresas priorizan la calidad del servicio que ofrecen, teniendo como principal objetivo clientes satisfechos, siendo este uno de los principales indicadores de la calidad del servicio. Para la realización de la investigación se planteó objetivos específicos, los cuales ayudaron a analizar cada elemento del método planteado: La metodología de este estudio es del tipo descriptivo, muestra no probabilística, con un diseño experimental y corte transversal. La cantidad de documentos científicos utilizados después de haber pasado por todos los filtros, son de 20 para el uso de la introducción y los resultados.

Se concluye, que los clientes se sienten conformes con el servicio brindando por los colaboradores y la calidad de sus productos, aquellos que experimentan la combinación de los ingredientes más tradicionales de sus platos llegando así a satisfacer sus necesidades, procurando así que el servicio sea el mejor.

La investigación realizada es del tipo revisión sistemática de literatura relacionada con la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; En él se consideraron artículos y documentos encontrados en: Alicia Concytec, Redalyc y el Google académico.

PALABRAS CLAVES: Servicio, Calidad, Calidad del servicio, Percepción, Satisfacción

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Dos Santos, Manuel Alonso, Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la educación Superior [en línea] 2016, XLV (2) (Abril-Junio): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60446825006>> ISSN 0185-2760

García Fernández, Jerónimo, Cepeda Carrión, Gabriel, Ruíz, David Martín, La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. Revista de Psicología del Deporte [en línea] 2012, 21 (Sin mes): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235126897011>> ISSN 1132-239X

James R. Evans y William M.Lindsay, 2014 indica que “varios estudios de investigación han mostrado que las compañías enfocadas en la calidad obtuvieron mayor participación y no solo la calidad de productos o servicios sino la de los colaboradores o equipo que mejores relaciones de los empleados, más calidad del producto y servicio, mayor productividad y satisfacción del cliente”.

James R. Evans y William M.Lindsay, 2014 menciona “el control de calidad busca garantizar que los procesos se desempeñen en forma estable y predecible al identificar el momento en que se necesitan realizar alguna acción correctiva”.

Mantilla. G, (2014). Ecuador. Impacto de la capacitación en el servicio al cliente en restaurantes de comida rápida en el norte de Quito.

Meléndez. C, (2014). Tarapoto. Calidad de Servicio al Cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes – Pollerías.

Merino, M. (2011). En su trabajo de investigación denominado Diseño del Plan para la Implementación de la Estrategia de Posicionamiento de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 135

L Noreña, Moreno, Rojas, Malpica (2012). Características de los criterios éticos.

Lascurain, I (2012). México. Diagnóstico y dio propuestas de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica.

Lovelock y Wirtz (2009). Al referirse a la calidad de servicio explican que el personal de una empresa necesita conocimientos comunes para ser capaz de abordar aspectos como la medición de la calidad de servicio.

Pacheco, M. (2013). Propuesta de mejora en la calidad y servicio al cliente de la empresa Imdige SAC. Pimentel, Perú. Universidad Señor de Sipán.

Pizzo (2013). Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes.

Poveda, (2012). Manifiesta que en Costa Rica, muchas empresas han empezado a prepararse para lograr un servicio de calidad a los clientes y para poder subsistir en un mundo tan competitivo.

Rioja, (2014). Menciona en la revista británica “Restaurant” a los 50 mejores restaurantes del mundo los cuales muchos serán escépticos ante la posibilidad de determinar el mejor entre millones de restaurantes a nivel mundial.

Rojas, Malpica (2012). Características de los criterios éticos.

Rodríguez. M (2012). Lima. Desarrollo su tesis titulada. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios extremos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Mayor de san Marcos 136.

Ruiz, (2011). Investigó que actualmente, la satisfacción del cliente es una variable crítica para las organizaciones que ofrecen sus productos y servicios en un medio cada vez más competitivo

Sandoval, P. (2013). La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva para las empresas. Disponible en http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf

Sánchez Cañizares, Sandra María, López Guzmán Guzmán, Tomás Jesús, Millán Vázquez de la Torre, Genoveva, La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. Cuadernos de Turismo [en línea] 2007, (julio-diciembre) : [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39802010>> ISSN 1139-7861

Salazar, V; lucia, R. (2012). Brasil, el papel de las personas en entornos restaurantes gastronómicos y satisfacción del cliente.

Segura, A (2011). Chiclayo. Relación Entre Satisfacción Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De La Empresa Hilados Richard De La Ciudad De Chiclayo.

Torres, M. (2014). Chiclayo. Plan de mejora de la Calidad en la Atención al Usuario en el Área de Admisión del Hospital Regional de Lambayeque.

Tafur & Espínola, (2013). Trujillo. Realizó una investigación sobre nivel de satisfacción en los servicios del restaurante, bar, snack cabaña y cafetería del golf y country club de Trujillo.

Uceda, I. (2013). Chiclayo. Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo.

Velázquez, B; Contri, G. (2013). México. Este trabajo analiza el papel de la satisfacción en la formación de la lealtad del cliente. 137

Vela, R; Zavaleta, L. (2014). Trujillo. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus – mall.

Vera M., Jorge, Trujillo L., Andrea, El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. Panorama Socioeconómico [en línea] 2009, 27 (Julio-Sin mes): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en: <<http://148.215.2.11/articulo.oa?id=39912023003>> ISSN 0716-1921



Vera, Jorge, Trujillo, Andrea, Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [en línea] 2017, 27 (Enero-Marzo): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en: <<http://148.215.2.11/articulo.oa?id=81849067004>> ISSN 0121-5051

Vergara Schmalbach, Juan Carlos, Quesada Ibargüen, Víctor Manuel, Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa [en línea] 2011, 13 (Sin mes): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en: [httpISSN](http://ISSN)

Vera Martínez, Jorge, Espinosa Mascarúa, Marco Tulio, Atributos relevantes de calidad en el servicio y su influencia hacia la lealtad de marca en la industria aseguradora de automóviles en México. Contaduría y Administración [en línea] 2014, 59 (Julio-Septiembre): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2018] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39531264011>> ISSN 0186-1042